Администрация

Михайловского сельского поселения

Юрьевецкого муниципального района

Ивановской области

Распоряжение

от 26.09.2014г. № 38

**О Порядке подачи и рассмотренияобращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения**на территории

Михайловского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=117669;fld=134)ом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Правительства Российской Федерации», Уставом Михайловского сельского поселения,

1. Утвердить Порядок подачи и **рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Михайловского сельского поселения (приложение № 1)**

**2.** Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Михайловского сельского поселения, назначить должностных лиц, осуществляющих ежедневное, а в течение отопительного периода — круглосуточное, принятие и рассмотрение обращений потребителей:

- Чинник Н.П., глава администрации Михайловского сельского поселения,

- Ковалёв В.М.- инженер ЖКХ администрации Михайловского сельского поселения.

3. Настоящее распоряжение обнародовать в порядке, предусмотренном пунктом 7 статьи 37 Устава Михайловского сельского поселения и разместить на официальном сайте администрации сельского поселения

4.  Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава администрации Михайловского сельского поселения

Юрьевецкого муниципального района Н.П.Чинник

Приложение № 1

к распоряжению администрации

Михайловского сельского поселения

от 26.09.2014 г. № 38

**Порядок**

**подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Михайловского сельского поселения**

1. Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Михайловского сельского поселения (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения и перечне необходимых документов.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в соответствии с распоряжением администрации Михайловского сельского поселения, назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3.Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация размещена на официальном сайте администрации сельского поселения (adm-mihaylovo), а также на информационном стенде в администрации Михайловского сельского поселения, отвечающих за рассмотрение обращений.

4. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей - граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

5.Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме по адресу: 155442 Ивановская область, Юрьевецкий район, д.Михайлово ул.Советская , д.14-а, , а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону : 8 (43337) 2-75-96, в рабочее время и 8(906) 515-63-90 круглосуточно.

6. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- Копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),

- Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),

- Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

7. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение № 1).

8. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя)

- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

9.Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

10. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

11.Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней(в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

12. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

13. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

Приложение № 1

к Положению о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Михайловского сельского поселения

**ЖУРНАЛ**

**регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Михайловского сельского поселения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер обращения | Дата, время регистра-ции обращения | Наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон | Наличие договора теплоснаб-жения, реквизиты | Суть, характер обращения | Наименование теплоснабжа-ющей, теплосетевой организации | Дата и время направления запроса в теплоснабжа-ющую, теплосетевую организацию | Дата и время поступления ответа от теплоснабжающей, теплосетевой организации | Дата и время направления предписания | Дата и время направления информации в прокура-туру | Дата и время отправ-ки ответа заяви-телю |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |